



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis dan Sifat Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif yang bersifat deskriptif. Kriyantono (2009, h. 55) mengatakan bahwa riset kuantitatif adalah penelitian yang menggambarkan atau menjelaskan suatu masalah yang hasilnya dapat digeneralisasikan. Periset lebih mementingkan aspek keluasan data sehingga data atau hasil riset dianggap merupakan representasi dari seluruh populasi

Dalam melakukan penelitian, periset harus menjaga sifat objektif sehingga dalam analisis datanya pun, periset tidak boleh mengikutsertakan analisis dan interpretasi yang bersifat subjektif. Karena itu, digunakan uji statistik untuk menganalisis data (Kriyantono, 2009, h. 56)

Penelitian ini menggunakan paradigma positivistik. Menurut Kriyantono (2009, h. 51-52) Berikut ini adalah pengertian dari empat landasan dalam paradigma positivisme yaitu ontologis, epistemologis, aksiologis, dan metodologis

a) Ontologis

Ada realitas yang “*real*” yang diatur oleh kaidah-kaidah tertentu yang

berlaku universal. Objeknya dapat diukur dengan standar tertentu, digeneralisasikan, dan bebas dari konteks dan waktu.

b) Epistemologis

Ada realitas obyektif, sebagai suatu realitas yang eksternal di luar diri peneliti. Peneliti harus sejauh mungkin membuat jarak dengan objek penelitian.

c) Aksiologis

Nilai, etika dan pilihan moral harus berada di luar proses penelitian. Peneliti berperan sebagai *disinterested scientist*. Tujuan dari penelitian adalah eksplanasi, prediksi dan kontrol realitas sosial

d) Metodologis

Pengujian hipotesis dalam struktur *hypothetico deductive method* melalui laboratorium eksperimen atau survey eksplanatif dengan analisis kuantitatif.

3.1 Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode analisis isi karena metode ini bertujuan untuk dapat mengidentifikasi secara sistematis isi komunikasi yang tampak (*manifest*), dan dilakukan secara objektif, valid dan realibel

dan dapat direplikasi. Neuendorf dalam Eriyanto (2013, h. 16) mendefinisikan analisis isi sebagai sebuah peringkasan (*summarizing*), kuantifikasi dari pesan yang didasarkan pada metode ilmiah (di antaranya objektif-intersubjektif, reliabel, valid, dapat digeneralisasikan, dapat direplikasi dan pengujian hipotesis) dan tidak dibatasi untuk jenis variabel tertentu atau konteks di mana pesan dibentuk dan ditampilkan.

Menurut Berelson & Kerlinger dalam Kriyantono (2012, h. 232-233), Analisis isi merupakan suatu metode untuk mempelajari dan menganalisis komunikasi secara sistematis, objektif dan kuantitatif terhadap pesan yang tampak.

Kriyantono (2012, h. 233) mengatakan bahwa dalam analisis isi terdapat empat prinsip, yaitu:

a) Prinsip Sistemik

Ada perlakuan prosedur yang sama pada semua isi yang dianalisis. Periset tidak dibenarkan menganalisis hanya pada isi yang sesuai dengan perhatian dan minatnya, tetapi harus pada keseluruhan isi yang telah ditetapkan untuk diriset.

b) Prinsip Objektif

Hasil analisis tergantung pada prosedur riset bukan pada orangnya. Kategori yang sama bila digunakan untuk isi yang sama dengan prosedur yang sama, maka hasilnya harus sama, walaupun risetnya beda.

c) Prinsip Kuantitatif

Mencatat nilai-nilai bilangan atau frekuensi untuk melukiskan berbagai jenis isi yang didefinisikan. Diartikan juga sebagai prinsip digunakannya metode deduktif.

d) Prinsip Isi yang Nyata

Yang diriset dan dianalisis adalah isi yang tersurat (tampak) bukan makna yang dirasakan periset. Perkara hasil akhir dari analisis nanti menunjukkan adanya sesuatu yang tersembunyi, hal itu sah-sah saja. Namun semuanya bermula dari analisis terhadap isi yang tampak.

3.2 Populasi Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah *Press Release* dari *website* Lion Air mengenai kasus jatuhnya Lion Air JT610 sejak 29 oktober 2018 sampai dengan 14 Januari 2019. Pemilihan waktu ini dikarenakan waktu tersebut adalah ketika kasus jatuhnya Lion Air JT610 sedang ramai diperbincangkan dan Lion Air juga menyebar *press release* di media mengenai perkembangan dari krisis yang sedang terjadi di Internet. Pada tabel 3.1 bisa dilihat judul dan tanggal Lion Air menyebar *press release*.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

Tabel 3.1 Daftar Seluruh Judul Berita Kasus Jatuhnya Pesawat Lion Air JT610 pada

Press Release Lion Air		
No	Tanggal	Judul
1	29 Oktober 2018	Information On Lion Air Flight JT-610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang
2	29 Oktober 2018	Updates Of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang handling
3	30 Oktober 2018	Updates of flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang handling
4	31 Oktober 2018	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610
5	31 Oktober 2018	Informasi Terkini Penanganan Penerbangan Lion Air JT-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang
6	1 November 2018	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling
7	2 November 2018	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling
8	4 November 2018	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP
9	5 November 2018	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP
10	7 November 2018	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP
11	8 November 2018	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP

12	9 November 2018	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP
13	16 Desember 2018	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP
14	14 Januari 2019	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP

Sumber: Lion Air, 2018

3.3 Teknik Pengumpulan Data

Arikunto dalam Kriyantono (2009, h. 94) mengatakan bahwa instrumen pengumpulan data atau disebut dengan instrumen riset adalah alat bantu yang dipilih dan digunakan oleh periset dalam kegiatan mengumpulkan data agar kegiatan itu menjadi sistematis dan dipermudah.

Penelitian ini menggunakan metode dokumentasi karena bertujuan untuk menggali data-data masa lampau secara sistematis dan objektif. Teknik pengumpulan data ini adalah untuk mendapatkan informasi yang mendukung analisis dan interpretasi data (Kriyantono, 2009, h. 118) dalam hal ini peneliti menggunakan *press release* dari Lion Air sebagai data yang digunakan dalam teknik pengumpulan data ini.

3.4 Unit Analisis

Unit analisis isi menjadi suatu acuan manifes yang memakai peneliti untuk tidak menerka-nerka hal-hal yang tidak secara eksplisit dinyatakan

dalam unit yang dianalisis. Nunung Prajarto (2010, hal. 48) mengatakan bahwa terdapat beberapa pengertian dan penahapan dalam analisis isi yang terkait dengan unit analisis dapat dijelaskan sebagai berikut. Pertama, unit paling kecil yang menjadi fokus kajian peneliti disebut dengan unit pencatatan (*recording unit*) sedangkan unit terbesar dari yang diteliti disebut dengan unit isi (*content unit*).

Jika peneliti menggunakan paragraf sebagai satuan unit terkecil yang dikaji atau dicatat, maka paragraf adalah *recording unit* dan item berita sebagai *content unit* penelitiannya.

Unit analisis yang digunakan oleh peneliti adalah unit analisis tematik. Unit analisis tematik lebih melihat tema (topik) pembicaraan dari suatu teks. Unit tematik secara sederhana berbicara mengenai teks berbicara tentang apa atau mengenai apa. Eriyanto (2011, h. 84) mengungkapkan bahwa unit tematik merupakan salah satu unit analisis digunakan dalam penelitian analisis isi karena relatif mudah dalam penggunaannya karena peneliti hanya tinggal membaca suatu teks (berita, foto, iklan, pidato, selebaran).

Unit Analisis dalam penelitian ini adalah *press release* setelah terjadinya krisis jatuhnya pesawat JT-610 dari website Lion Air sejak tanggal 29 Oktober 2018 sampai dengan 14 Januari 2019.

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

3.5 Kategorisasi

Neuendorf dalam Eriyanto (2011, h. 203) menyusun kategorisasi dilakukan secara baik dan berhati-hati. Paling tidak terdapat tiga prinsip penting dalam penyusunan kategori yaitu haruslah *mutually exclusive*, *exhaustive* dan reliabel.

Berikut adalah pengertian dari prinsip dari tiga kategori menurut Neuendorf dalam Eriyanto (2011, h. 203-208) :

- a. Terpisah satu sama lain (*Mutually Exclusive*)
Kategori yang dibuat haruslah bersifat *mutually exclusive*, yakni dapat dibedakan secara jelas antarsatu kategori lain. Masing-masing kategori berdiri sendiri dan berbeda dengan kategori lain. Jika kita kebingungan membedakan antara satu kategori dengan kategori lain berarti hal tersebut merupakan tanda bahwa kategori tidak terpisah (*mutually exclusive*)
- b. Lengkap (*Exhaustive*)
Kategori yang dibuat yang dipakai juga harus lengkap (*exhaustive*), artinya dapat menampung semua kemungkinan yang muncul. Kita harus menyertakan semua kategori yang ada, sehingga semua kemungkinan tersedia.

c. Reliabel

Kategori yang dibuat juga harus reliabel dimana dapat dipahami secara sama oleh semua orang. Ketika membaca lembar coding tidak ada penafsiran antara satu orang dan orang lain

Dalam penelitian ini, peneliti akan menggunakan kategorisasi dari William L. Benoit mengenai *Image Repair Strategy* untuk membantu coder agar memiliki penafsiran yang sama antara peneliti dengan coder.

Kategorisasi dapat dilihat pada tabel 3.3 dibawah ini.

Tabel 3.2 Kategorisasi

<i>General Strategy</i>	Taktik	Definisi	Contoh
<i>1. Denial</i>	<i>a. Simple denial</i>	Penyangkalan pada krisis yang terjadi.	Lion Air bukan milik orang asing melainkan milik 2 orang berkebangsaan Indonesia.
	<i>b. Shift blame</i>	Mengalihkan kesalahan pada pihak lain.	Steve yang mengambil dompetmu, bukan aku.
<i>2. Evade Responsibilities</i>	<i>c. Provocation</i>	Tindakan yang dilakukan adalah tanggapan atas kesalahan pihak lain.	Saya menghina anda setelah anda mengkritisi saya.
	<i>d. Defeasibility</i>	Kurangnya informasi atau kemampuan maka perusahaan tidak harus bertanggung jawab atas krisis yang terjadi.	Saya telat karena terjebak macet.
	<i>e. Accident</i>	Krisis terjadi secara tidak sengaja.	Maskapai sangat prihatin atas insiden yang terjadi dan akan terus memberikan

			informasi kepada pihak yang bersangkutan.
	<i>f. Good intention</i>	Membenarkan krisis yang terjadi dan menunjukkan kinerja kepada publik.	Saya tidak memberitahu karena saya berharap dapat memperbaiki masalah terlebih dahulu.
3. Reduce Offensives	<i>g. Bolstering</i>	Mengurangi efek negatif dari krisis yang terjadi dengan memperkuat pengaruh positif pada publik.	Coba pikirkan berapa kali aku membantumu.
	<i>h. Minimization</i>	Meminimalisir pengaruh negatif dari krisis.	Krisis yang terjadi bukanlah krisis yang serius.
	<i>i. Differentiation</i>	Perusahaan berusaha membedakan tindakan yang dilakukan dari tindakan sebenarnya.	Robin hood memberi kesan bahwa apa yang dilakukannya adalah untuk membantu orang miskin. Padahal tetap saja ia mencuri.
	<i>j. Transcendence</i>	Menempatkan tindakan yang dilakukan pada context lain.	Perusahaan rokok yang didemo karena rokok menyebabkan penyakit bagi konsumennya, namun perusahaan tersebut mempekerjakan banyak orang sehingga dianggap berjasa dan menjadi nilai positif bagi perusahaan.
	<i>k. Attack accuser</i>	Yang dituduh atas krisis yang terjadi menyerang penuduh.	Joe menuduh saya mencuri uangnya, tapi dia adalah pembohong akut.
	<i>l. Compensation</i>	Perusahaan memberikan ganti rugi yang bisa dalam bentuk barang berharga, layanan atau penggantian uang.	Saat ini, 90 orang dari keluarga korban sudah diterbangkan ke Jakarta, dan disediakan akomodasi di Hotel Ibis Cawang, Jakarta Timur.
			Perusahaan berusaha

4. <i>Corrective Action</i>		memperbaiki masalah dengan memperbaiki situasi seperti sebelum krisis atau melakukan apa yang dirasa paling benar ketika krisis terjadi.	menyampaikan informasi terbaru sesuai perkembangan lebih lanjut.
5. <i>Mortification</i>		Perusahaan mengaku bersalah dan menyatakan permintaan maaf.	Kami senantiasa menghaturkan doa dan berharap yang terbaik selama proses SAR penerbangan JT-601.

Sumber: William L. Benoit, 2015

3.7 Reliabilitas

Menurut Stemler dalam Nunung Prajarto (2010, hal. 60) reliabilitas penelitian analisis isi, pada dasarnya mengarah pada stabilitas (kecenderungan koder untuk secara konsisten antarwaktu mengodonya) yang kemudian dikenal dengan *intracoder reliability*, reproduksibilitas (kecenderungan koder untuk menentukan kategori dengan cara yang sama) yang kemudian dikenal dengan *intercoder reliability* dan akurasi (ketepatan teks untuk kategorinya).

Krippendorff dalam Eriyanto (2011, hal. 282) mengatakan bahwa reliabilitas menilai sejauh mana alat ukur dan data yang dihasilkannya menggambarkan variasi yang ada dalam gejala yang sebenarnya. Alat ukur yang reliabel seharusnya melahirkan hasil yang sama dari serangkaian gejala yang sama, tanpa tergantung kepada keadaan.

Eriyanto (2011, hal. 281) mengatakan bahwa alat ukur selain harus valid juga harus mempunyai reliabilitas (keandalan) yang tinggi. Analisis isi

haruslah dilakukan secara objektif. Ini berarti tidak boleh ada beda penafsiran antara satu *coder* dengan *coder* lainnya.

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan uji reliabilitas antar-*coder* agar *coder* memiliki penafsiran yang sama dari hasil alat ukur dalam pengujian. Pengujian reliabilitas ini akan menggunakan 2 orang *coder* yaitu Meutia Ersa Anindita dan Peneliti sendiri.

Kedua *coder* akan diberikan penjelasan mengenai *Image Repair* dan indikator yang ada pada bagian kategorisasi dan akan diberikan penjelasan juga mengenai definisi-definisi dari indikator yang ada.

Ole R. Holsti dalam Eriyanto (2011, h. 290) mengatakan reliabilitas ini pada dasarnya hampir mirip dengan presentase persetujuan seperti sebelumnya. Reliabilitas ditunjukkan dalam presentase persetujuan berapa besar presentase persamaan antar-*coder* ketika menilai suatu isi. Rumus menghitung reliabilitas adalah sebagai berikut :

$$CR = \frac{2M}{N1 + N2} \times 100\%$$

Keterangan :

CR = Coefficient Reliability

M = Jumlah pernyataan yang disetujui koder

N1 = Jumlah koding yang dibuat oleh koder 1

N2 = Jumlah koding yang dibuat oleh koder 2

Eriyanto (2011, hal. 290) mengatakan bahwa angka reliabilitas minimum yang ditoleransi adalah 0,7 atau 70%. Artinya, kalau hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7, berarti alat ukur ini benar-benar reliabel. Tetapi, jika dibawah angka 0,7, berarti alat ukur (coding sheet) bukan alat yang reliabel. Sama dengan presentase persetujuan, Holsti ini juga harus dipakai untuk semua kategori yang digunakan. Hasil dari reliabilitas dari masing-masing kategori ini ditampilkan dalam laporan.

3.7.1.1 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Simple Denial*

Dalam lembar *coding* yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Simple Denial* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

Tabel 3.3 Kategorisasi *Simple Denial*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	1	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	1	1
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0

7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	1	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.3 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Simple Denial* maka hasilnya adalah terdapat 13 kesepakatan dan 2 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$\frac{2.13}{15 + 15} \times 100\% = 86\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 86% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis

penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.2 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Shift Blame*

Tabel 3.4 Kategorisasi *Shift Blame*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.4 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Shift Blame* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* di atas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori di atas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.3 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Provocation*

Tabel 3.5 Kategorisasi *Provocation*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0

8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.5 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Provocation* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan.

Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.4 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Defeasibility*

Tabel 3.6 Kategorisasi *Defeasibility*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.6 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Defeasibility*

maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan.

Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.5 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Accident*

Tabel 3.7 Kategorisasi *Accident*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	1	1
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	1	1
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	1	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	1	1
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	1
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0

10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.7 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Accident* maka hasilnya adalah terdapat 13 kesepakatan dan 2 ketidaksepakatan.

Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$\frac{2.13}{15 + 15} \times 100\% = 86\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 86% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 at

3.7.1.6 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Good*

Intention

Tabel 3.8 Kategorisasi *Good Intention*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.8 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Good Intention* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0

ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.7 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Bolstering*

Tabel 3.9 Kategorisasi *Bolstering*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610	0	0

	Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)		
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.9 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Bolstering* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan.

Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.8 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Minimization*

Tabel 3.10 Kategorisasi *Minimization*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta,Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0

2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.10 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Minimization* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.9 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik

Differentiation

Tabel 3.11 Kategorisasi *Differentiation*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang	0	0

	to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)		
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.11 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Differentiation* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.10 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik

Transcendence

Tabel 3.12 Kategorisasi *Transcendence*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0

12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.12 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Transcendence* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas

3.7.1.11 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Attack*

Accuser

Tabel 3.13 Kategorisasi *Attack Accuser*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
----	-------	---------	---------

1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	0	0
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	0	0
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.13 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Attack Accuser* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.12 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik

Compensation

Tabel 3.14 Kategorisasi *Compensation*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	1
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	1
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	1	1
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610	1	1

	Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)		
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	1	1
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	1	1
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	1	1
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	1	1
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	1	1
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	1	1
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	1	1
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0aa
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.14 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Compensation* maka hasilnya adalah terdapat 12 kesepakatan dan 3 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$\frac{2.12}{15 + 15} \times 100\% = 80\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 80% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis

penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.13 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Corrective*

Action

Tabel 3.15 Kategorisasi *Corrective Action*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	1	1
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	1	1
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	1	1
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	1	1
5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	1	1
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	1	1
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	1	1
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	1	1
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	1	1
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	1	1
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	1	1
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	1	1
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	1	1
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	1	1
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	1	1

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.15 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Corrective Action* maka hasilnya adalah terdapat 11 kesepakatan dan 4 ketidaksepakatan.

Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan diatas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori di atas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70%.

3.7.1.14 Uji Reliabilitas *Image Repair Strategy* dengan taktik *Mortification*

Tabel 3.16 Kategorisasi *Mortification*

no	Judul	Coder 1	Coder 2
1	Information On Lion Air Flight JT 610 Route Soekarno-Hatta,Tangerang to Pangkalpinang (29 Oktober 2018)	0	0
2	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
3	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (29 Oktober 2018)	0	0
4	Updates of Flight JT 610, Route Tangerang to Pangkalpinang Handling (30 Oktober 2018)	0	0

5	Explanation of Lion Air Company Status and Latest Information on Lion Air JT-610 (31 Oktober 2018)	0	0
6	Informasi terkini Penanganan Penerbangan Lion Air Jt-610 Rute Soekarno-Hatta, Tangerang – Pangkalpinang (31 Oktober 2018)	0	0
7	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (1 November 2018)	0	0
8	Updates of Flight JT 610, Route Soekarno-Hatta, Tangerang to Pangkalpinang Handling (2 November 2018)	0	0
9	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (4 November 2018)	1	1
10	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (5 November 2018)	1	1
11	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (7 November 2018)	0	0
12	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (8 November 2018)	0	0
13	Informasi Terkini Penanganan Lion Air Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat PK-LQP (9 November 2018)	0	0
14	Penjelasan Operasional Proses Pencarian Lanjutan Penerbangan JT-610 Registrasi Pesawat Pk-LQP (16 Desember 2018)	0	0
15	Tanggapan Lion Air Terkait dengan Penemuan Kotak Hitam Pesawat Registrasi PK-LQP (14 Januari 2019)	0	0

Sumber: Hasil Coding Peneliti

Berdasarkan tabel 3.16 yang diisi oleh 2 coder mengenai *image repair* yang digunakan oleh Lion Air dalam *press release* dengan taktik *Mortification* maka hasilnya adalah terdapat 15 kesepakatan dan 0 ketidaksepakatan. Berdasarkan rumus Holsti, perhitungan hasil *coding* diatas adalah :

$$CR = \frac{2.15}{15 + 15} \times 100\% = 100\%$$

Berdasarkan presentase persetujuan di atas yang menunjukkan hasil akhir 100% maka data dari kategori diatas dapat digunakan untuk analisis penelitian. Karena hasil perhitungan menunjukkan angka reliabilitas di atas 0,7 atau 70

